

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. Základní služby

- 1.1. Chalkidiki se Zuzi s.r.o. se sídlem Chudenická 1059/30, Hostivař, 102 00 Praha 10, IČO:18009093, je cestovní agenturou (dále jen „CA“). Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují služby CA spočívající ve zprostředkování služeb cestovního ruchu na základě smlouvy o zprostředkování.
- 1.2. Mezi služby cestovního ruchu, které CA zprostředkovává, patří zejména ubytování, letecká doprava, transfery, pronájmy, jejich kombinace, které nejsou zájezdem, zájezdy pořádané cestovními kancelářemi a doplňkové služby jako je cestovní pojištění.
- 1.3. CA není a nemusí být pro účely zprostředkování pojištěna pro případ úpadku. Cestovní kanceláře, jejichž zájezdy CA zprostředkovává, jsou pojištěny pro případ úpadku.

2. Proces zprostředkování služeb cestovního ruchu prostřednictvím CA

- 2.1. CA uvádí na svých webových stránkách a sociálních sítích popis služeb, které zprostředkovává. Popis odpovídá informacím, které CA sdělil poskytovatel služby cestovního ruchu, respektive pronajímatel (dále jen „poskytovatel“). Tyto specifikace nejsou nabídkou, nýbrž reklamou na služby CA.
- 2.2. Zákazník poptá u CA zprostředkování služby cestovního ruchu.
- 2.3. Po obdržení poptávky CA vytvoří nabídku zprostředkování uzavření smlouvy (dále jen „nabídka“), kterou zašle zákazníkovi k odsouhlasení. Spolu s nabídkou pošle CA zákazníkovi tyto všeobecné smluvní podmínky, případně všeobecné smluvní podmínky poskytovatele, pokud je poskytovatel zpracoval, a další relevantní informace.
- 2.4. Projeví-li zákazník jednoznačně souhlas s nabídkou, dochází tím k uzavření smlouvy o zprostředkování mezi CA a zákazníkem a zákazník tím také zmocňuje CA k uzavření smlouvy s poskytovatelem jménem a na účet zákazníka.
- 2.5. V případě, že poskytovatel se zákazníkem zastoupeným CA smlouvu neuzavře, smlouva o zprostředkování mezi zákazníkem a CA zanikne a CA nemá právo na uhrazení provize. CA v tom případě zašle zákazníkovi informaci o tom, že se služby nepodařilo objednat.
- 2.6. V případě, že poskytovatel se zákazníkem zastoupeným CA smlouvu uzavře, má CA právo na provizi. Uzavření smlouvy s poskytovatelem CA zákazníkovi neprodleně potvrdí.
- 2.7. Neplnění zprostředkované smlouvy ze strany poskytovatele nemá vliv na vztah mezi CA a zákazníkem a neovlivňuje právo CA na provizi.

3. Ceny služeb, jejich úhrada a provize CA

- 3.1. Ceny zprostředkovaných služeb jsou uvedeny v nabídce. Ceny jsou uvedeny včetně DPH (dále jen „cena“). Nestanoví-li zprostředkovaná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a poskytovatelem jinak, zákazník zálohu zaplatí nejpozději 7 dní po uzavření zprostředkované smlouvy mezi zákazníkem a poskytovatelem a doplatek ceny služby je zaplacen poskytovateli na místě v den zahájení poskytování služby.
- 3.2. Provize není součástí ceny a její výše je rovněž uvedena v nabídce.
- 3.3. Zákazník zaplatí provizi na účet CA č. 2802488203/2010 nejpozději 7 dní po obdržení potvrzení o uzavření zprostředkované smlouvy mezi zákazníkem a poskytovatelem. Pokud CA a zákazník pro platbu provize dohodli platbu v EUR, zaplatí zákazník provizi na účet CA č. 2102488210/2010 za stejných podmínek jako v první větě tohoto ustanovení.

- 3.4. V případě, že zákazník nezaplatí provizi v souladu s čl. 3.3, má CA právo účtovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč.

4. Stornopodmínky

- 4.1. Nestanoví-li zprostředkovaná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a poskytovatelem jinak, má poskytovatel právo účtovat stornopoplatek ve výši:
- 50 % z ceny zprostředkovaných služeb 16 a více dní před zahájením poskytování služby;
 - 100 % z ceny zprostředkovaných služeb 15 a méně dní před zahájením poskytování služeb.
- 4.2. Odstoupení od zprostředkované smlouvy nemá žádný vliv na povinnost zákazníka zaplatit CA provizi.

5. Odpovědnost CA

- 5.1. CA odpovídá za řádné zprostředkování smlouvy s poskytovatelem. Za řádné poskytnutí služeb vyplývajících ze zprostředkované smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a poskytovatelem je odpovědný poskytovatel. CA jako zprostředkovatel, neodpovídá za vady při samotném plnění zprostředkované smlouvy, popř. škodu nebo újmu s tím související. Případnou jí adresovanou reklamaci je CA povinna přijmout a předat poskytovateli k vyřízení.
- 5.2. Zákazník bere na vědomí, že úprava práv z vadných plnění a odpovědnosti za škodu a újmu se řídí smluvními podmínkami poskytovatelů, popř. relevantními řeckými právními předpisy.

6. Další povinnosti zákazníků a CA

- 6.1. CA a zákazník mezi sebou podstatné informace komunikují emailem. Není-li výslovně dohodnuto jinak, CA zasílá zákazníkovi informace na email, ze kterého zákazník služby CA poptal. Kontaktními údaji CA jsou: *chalkidikisezuzi@email.cz*, tel. +420 775 246 484. Běžná komunikace mezi CA a zákazníkem může probíhat na oblíbeném *fb messengeru*.
- 6.2. CA zákazníkům doporučuje, aby případné vady reklamovali u poskytovatele bez zbytečného odkladu a vyžádali si od něj záznam o převzetí reklamace. Vady je vhodné zdokumentovat.
- 6.3. Zákazník bere na vědomí, že zveřejnění nepravdivých informací o CA, a to i v případě recenzí, je v rozporu se zákonem, a že se CA bude domáhat případné náhrady škody a újmy. Pravdivé recenze jsou naopak vítány. V zájmu zvyšování kvality služeb zákazníkům doporučuje CA, aby jí po jejich realizaci poskytli aktuální recenzi prostřednictvím portálu *firmy.cz*, dostupné zde: <https://www.firmy.cz/detail/13771580-recko-chalkidiki-se-zuzi-praha-hostivar.html>
- 6.4. Zákazník bere na vědomí, že sám odpovídá za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších povinností země, do které cestuje, včetně zemí, kterými případně projíždí. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník. Za účelem splnění pasových předpisů si zákazník opatří platný cestovní doklad.
- 6.5. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky nejsou vyčerpávajícím výčtem povinností, které musí být ze strany zákazníka splněny vůči poskytovatelům a státům, aby se bez problémů dostal do destinace a vyhnul se případným sankcím a

poplatkům.

7. Doporučení pro cesty

7.1. CA zákazníkovi v případě využití letecké dopravy důrazně doporučuje:

- dostavit se na letiště nejméně dvě hodiny před plánovaným odletem, u nízkonákladových leteckých společností zajistit online odbavení (check-in) v dostatečném předstihu již z domova, tak, aby zákazník nemusel hradit poplatky za placené odbavení na přepážce letecké společnosti;
- cestovat se zavazadly, která si vybral při zakoupení letenky, a to v souladu se smluvními podmínkami leteckého dopravce, při překročení hradí zákazník zvýšené dopravní náklady;
- v případě zpoždění, které zakládá právo na kompenzaci podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91, uplatnit toto právo bez zbytečného odkladu u leteckého dopravce;
- řádně označit a uzamknout svá zavazadla, ztrátu, poškození zavazadel je nutno během letu ihned nahlásit leteckému dopravci, vyplnit příslušné formuláře a řídit se pokyny leteckého dopravce;
- respektovat ostatní pravidla obvyklá v letecké dopravě.

7.2. CA zákazníkovi v případě využití osobního automobilu k dopravě důrazně doporučuje:

- mít veškeré dokumenty nutné k transitu do destinace, tj. zejm. osobní doklady, zelená karta, malý technický průkaz a dálniční známky, a to v papírové podobě s ohledem na to, že dokumenty uložené v telefonu v rámci kontrol typicky nejsou uznávány;
- mít sjednané platné pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (povinné ručení).

7.3. CA zákazníkovi dále doporučuje uzavřít cestovní pojištění včetně pojištění storno.

8. Rozhodné právo a soudní příslušnost

8.1. Smlouva o zprostředkování uzavřená mezi CA a zákazníkem se řídí českým právem a spory z ní vyplývající rozhodují obecné soudy České republiky.

8.2. Zákazník bere na vědomí, že zprostředkovaná smlouva se řídí jiným právem, typicky řeckým, a to samé platí o soudní příslušnosti.

9. ADR a ODR klauzule

9.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zprostředkování má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

9.2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

10. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

10.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CA je oprávněna pro účely zprostředkování a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno,

příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy (v případě potřeby zajišťování vybraných služeb fotokopie cestovního dokladu), bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Tyto údaje budou předány poskytovateli.

- 10.2. Pokud poskytovatel zpracovává osobní údaje ve třetích zemích, poskytne CA na žádost zákazníka informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů.
- 10.3. Zákazník bere na vědomí, že CA bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CA nebo e-mailem zaslaným na e-mail: *chalkidikisezuzi@email.cz* V tomto případě nebude CA zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 10.4. Výše uvedená ustanovení čl. 10 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal. Uzavřením smlouvy s CA zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 10.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
 - požadovat přístup ke svým osobním údajům;
 - požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
 - požadovat výmaz osobních údajů;
 - požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
 - vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
 - podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Tyto všeobecné smluvní podmínky byly zpracovány advokátní kanceláří Holubová advokáti s.r.o.

Tyto všeobecné smluvní podmínky nabyly účinnosti ke dni 11. 11. 2025.